


УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны

 В.А. Зайцева
 «19» июля 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №1»

(наименование организации)

город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
-------	------------	---------------------	--------------------------	---	---

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной информации) в помещениях организации по отношению к количеству размещенных нормативными правовыми актами		30 баллов	15 баллов
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной информации) в помещениях организации по отношению к количеству размещенных нормативными правовыми актами			
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной информации) на официальном сайте организации по отношению к количеству размещенных нормативными правовыми актами			15 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной	Официальный сайт организации на			30 баллов	

	связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	https://edu.tatar.tl , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		30 баллов
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефон; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.tl , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			40 баллов
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			20 баллов
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				19 баллов
99,6					100 баллов
II. Критерий комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			50 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования,	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		49 баллов

	социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; социальная сфера; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	визуальный осмотр			50 баллов		49 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортом предоставлением услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)					
2.3.1	Удовлетворенность комфортом предоставлением услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			100 баллов		98 баллов
III. Критерии доступности услуг для инвалидов							
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			30 баллов		30 баллов
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов				
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей			40 баллов		

3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	(законных представителей обучающихся)			40 баллов
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	29 баллов
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими специальное обучение (инструментирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	100 баллов	99 баллов
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	

4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			40 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
У. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		30 баллов	
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных)		30 баллов	
				100 баллов	100 баллов

		представителей обучающихся)			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг, организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделов, специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			19 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100 баллов	98 баллов
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации					
					494 балла

Выводы и предложения

независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)

по результатам независимой оценки качества условий

по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №1»
(наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

- Создать условия по обеспечению доступности взаимодействия с учреждения с помощью электронных сервисов в сети Интернет, в том числе наличия внесения предложения, направленных на улучшения качества оказываемых услуг, работы учреждения и т.д.;

- Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (разместить на сайте анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее);

- Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- Сделать более доступную и понятную ориентацию (навигацию) внутри здания СОШ №12 до помещения ДМШ

№1;

- Включить в программу развития школы пункты по налаживанию обратной связи с получателями услуг по вопросу улучшения качества предоставляемых услуг ОУ;

- Для качественного и инновационного преподавания можно пополнить материально-техническую базу современным оборудованием (интерактивные доски, проекторы, принтеры, ноутбуки для преподавателей);

- Разместить гардероб и зону ожидания на 1 этаже.